

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE MEDITERAN TRAVEL s.r.o. pro rok 2023

Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře MEDITERAN travel s.r.o., IČO: 27489442, se sídlem Riegrovo nám. 55, 513 01 Semily (dále jen „CK“) a zákazníka ze

- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“)
- smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.

CK poskytuje svým zákazníkům služby v souladu příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.

Zájezdy a služby obstarávané CK je možné objednat a zakoupit ve všech prodejních místech CK a dále v síti autorizovaných prodejců, které jsou k prodeji zájezdů a služeb CK zmocněni. Prodej zájezdů a služeb u autorizovaného prodejce musí být uskutečněn na základě sepsání SoZ nebo smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.

I. ZÁJEZD

1. Smlouva o zájezdu

- 1.1 CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je rozdělen do několika dokumentů: (i) Přihláška na zájezd, (ii) tyto VSP (iii) Reklamační řád a (iv) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (vše dále jen „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text Přihlášky na zájezd má přednost před VSP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo uvést v katalogu nebo jiném nabídkovém textu odlišné podmínky, které mají přednost před těmito VSP. Originál SoZ bude evidován v CK, kopie závazné SoZ bude předána zákazníkovi. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.
- 1.2 Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, předá CK zákazníkovi po uzavření SoZ Potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.
- 1.3 Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je VOUCHER.
- 1.4 Sdělení týkající se SoZ si strany zasílají na e-mailové adresy uvedené v Přihlášce na zájezd.

2. Uzavření smlouvy

- 2.1 SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje podpis řádně vyplněné Přihlášky na zájezd nebo jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.
- 2.2 U ubytovacích kapacit, které je nutno vyžádat „na zpětné potvrzení z destinace“ na základě sepsané SoZ se zákazníkem, je doba potvrzení z destinace 1-5 dní. Zákazník v tom případě platí zálohu až po potvrzení ze strany CK. Pokud není do této doby ubytování potvrzeno ze strany CK, je SoZ automaticky zrušena, a zákazníkovi tím nevzniká nárok na čerpání služeb dle rozsahu uvedeného ve SoZ.
- 2.3 SoZ je účinná a právo zákazníka k čerpání smluvních služeb dle SoZ vzniká zaplacením zálohy ve lhůtě stanovené CK.
- 2.4 Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že:
 - a) mu byly spolu s Přihláškou na zájezd zaslány VSP CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito

podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,

- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
 - c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
 - d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
 - e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), a údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace,
 - f) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK,
 - g) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let. Zákazníci ve věku 15-18 let jsou povinni mít písemný Souhlas zákonného zástupce s vycestováním nezletilé osoby, pokud se zástupce sám nezúčastní.
- 2.5 Zájezdy nejsou obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, zákazníkům nicméně doporučujeme, aby se vždy informovali přímo v CK a na základě jejich zdravotního omezení nebo požadavků na dovolenou jim bude doporučen vhodný typ ubytování.
 - 2.6 Pro účely účasti na zájezdu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zájezdu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí.

3. Pokyny na cestu

- 3.1 CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

4. Celková cena zájezdu

- 4.1 Ceny jsou dány platnými ceníky nebo sjednanými cenami mezi CK a zákazníkem potvrzenými ve SoZ. Uzavřením SoZ se zákazník zavazuje zaplatit celkovou cenu zájezdu.

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE MEDITERAN TRAVEL s.r.o. pro rok 2023

- 4.2 Celkovou cenou zájezdu se rozumí cena, která je uvedena v Přihlášce na zájezd a je potvrzena CK. Cena je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.
- 4.3 Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části „Cena zahrnuje“.
- 6.1 Cena zahrnuje cestovní pojištění, poplatky za obstarání víz, zdravotních a jiných povolení nezbytných pro vstup do destinace, tranzit nebo pro čerpání služby, konzultační poplatek za zpracování nabídky a za nadstandardně strávený čas komunikací. Pokud zákazník požaduje změnu některých služeb po uzavření SoZ (změna místa pobytu, změna termínu, změna jména atd.) a změnu lze uskutečnit je povinen zaplatit poplatek 400 Kč/osoba. Pokud není uvedeno jinak, v ceně zájezdu nejsou zahrnuty nápoje. Za půjčení lehátek a slunečníků se na plážích může vybírat poplatek.

5. Platební podmínky

- 5.1 Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
- zálohu ve výši 50% ceny zájezdu při uzavření SoZ
 - doplatek ceny zájezdu nejpozději 30 dnů před uskutečněním zájezdu
- 5.2 V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstoupné mu bude vrácena.
- 5.3 Pokud se zákazník přihlásí na zájezd v termínu kratším než 30 dnů před odjezdem na zájezd nebo poskytnutím služeb, je povinen uhradit plnou cenu zájezdu již při uzavření SoZ.
- 5.4 Cenu za poskytovaný zájezd zákazník zaplatí v CK (hotovostní platbou nebo bankovním převodem) nebo u jejich smluvních prodejců. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v Přihlášce na zájezd.
- 5.5 Doklad pro ubytování a čerpání služeb - VOUCHER - bude zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny.
- 5.6 Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo bezhotovostním převodem se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na účet CK připsána požadovaná částka. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazník má CK právo od SoZ odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu uvedeném ve SoZ nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.
- 5.7 V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK. To platí i pro poukazy, na jejichž vystavení se CK a zákazník dohodli v návaznosti na zrušení zájezdu nebo odstoupení zákazníka od SoZ.

- 5.8 Pokud je cena zájezdu (služby) uvedena v Euro, např. okružní plavby po Jadranu, platí přepočítání na Kč dle denního kurzovního lístku Komerční banky v den podpisu Přihlášky na zájezd.

6. Platby v místě pobytu

- 6.1 U některých ubytování je navíc nutno na místě uhradit přihlašovací poplatek, pobytovou taxu, složit na místě kauci za ubytování, případně další služby, které si zákazník objednal při rezervaci, ale jejich cena je uvedena v Eur. Tyto platby v měně Eur jsou v případě zájezdu uvedeny vždy ve SoZ v kolonce Cena zahrnuje a dále na webových stránkách CK u popisu příslušného zájezdu.

7. Změna smlouvy

- 7.1 CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo na odstoupení od SoZ.
- 7.2 Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstoupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.
- 7.3 Jestliže se v situaci podle předchozího odstavce v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

8. Právo zákazníka na postoupení smlouvy

- 8.1 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
- 8.2 CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.
- 8.3 Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

9. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka

- 9.1 Zákazník je oprávněn odstoupit od SoZ před zahájením zájezdu. Pro určení doby odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka je rozhodující okamžik doručení oznámení o odstoupení do CK. Částka za sjednané cestovní pojištění se zákazníkovi nevrací.
- 9.2 Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné (stornopoplatek). CK má právo odečíst odstupné od složené celé nebo částečné zálohové platby. Pokud bude odstupné vyšší než úhrada zálohy zákazníkem, je zákazník povinen uhradit CK tento rozdíl neprodleně, nejpozději do 7 dnů od provedení doúčtování.
- 9.3 Stornuje-li zákazník (fyzická osoba) zájezd, na který obdržel příspěvek od zaměstnavatele a zaměstnavatel uhradil finanční částku na účet CK, příslušná částka po odečtení stornopoplateků bude vrácena zaměstnavateli.

10. Výše odstupného (stornopoplatky):

- 10.1 Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.
- 10.2 Není-li uvedeno jinak, výše odstupného za každou osobu činí:
- do 40 dnů před zahájením zájezdu – 20 % z ceny zájezdu,
 - 39 až 31 dnů před zahájením zájezdu – 30 % z ceny zájezdu,
 - 30 až 21 dnů před zahájením zájezdu – 50 % z ceny zájezdu,
 - 20 až 9 dnů před zahájením zájezdu – 90 % z ceny zájezdu,
 - 8 a méně dnů před zahájením zájezdu – 100 % z ceny zájezdu
- 10.3 Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.
- 10.4 Jsou-li skutečně vzniklé náklady vyšší než výše odstupného, je zákazník povinen uhradit tyto skutečně vzniklé náklady. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 10.5 Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.
- 10.6 Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.
- 10.7 Pokud má zákazník sjednané komplexní cestovní pojištění včetně storna zájezdu a stornuje-li účast na zájezdu před jeho zahájením, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu odstupného účtovaného ze strany CK. Zrušení zájezdu je povinen pojištěný nebo oprávněná osoba

bezodkladně nahlásit (mailem, telefonicky) CK nejpozději následující den po dni, kdy nastala neschopnost zákazníka se zúčastnit zájezdu. Tento nárok si může zákazník uplatnit u pojišťovny ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění storna zájezdu. Podmínky pojišťovny obdrží zákazník při uzavření SoZ.

11. Odstoupení bez povinnosti hradit odstupné:

- 11.1 Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je:
- a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu;
 - b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
 - c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
 - d) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků;
 - e) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 11.2 V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

12. Odstoupení od smlouvy ze strany cestovní kanceláře

- 12.1 CK může odstoupit od SoZ jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
- 12.2 CK může zájezd zrušit:
- a) pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet stanovený ve SoZ a CK oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve SoZ, tato lhůta nesmí být kratší než:
 - 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní,
 - 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní,
 - 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny, nebo
 - b) pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu (§ 2536 OZ).
- 12.3 Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.
- 12.4 Při odstoupení od SoZ CK vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze SoZ, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd. Odstoupí-li CK od SoZ z důvodu, že zákazník porušil své smluvní povinnosti, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši podle kritérií dříve uvedených v těchto VSP.
- 12.5 Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení zákazníkovi.

13. Práva z vadného plnění zájezdu (reklamační řád)

- 13.1 CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.
- 13.2 Zákazník má povinnost vytknout CK vadu (reklamace) bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.
- 13.3 Při vytknutí vady musí být mezi zákazníkem a ubytovacím zařízením (recepčí), nebo mezi zákazníkem a zástupcem CK proveden zápis o předmětu reklamace. Doporučujeme řešit ihned vše na místě. Zápis musí být ze strany recepce nebo CK vždy potvrzen.
- 13.4 CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
- 13.5 Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.
- 13.6 Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

14. Odpovědnost za škodu a újmu, vratné kauce

- 14.1 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci, což je CK oprávněna ověřit změřením teploty nebo jiným přiměřeným způsobem.
- 14.2 CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.
- 14.3 Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou

zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

- 14.4 Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.
- 14.5 V některých ubytovacích kapacitách může být v rámci předcházení škod požadována při příjezdu na ubytování vratná kauce.

15. Pomoc v nesnázích (§ 2539, § 2541)

- 15.1 Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, poskytne mu CK neprodleně pomoc, zejména tím, že mu
- sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci,
 - je nápomocna se zprostředkováním na dálku a
 - pomůže najít náhradní cestovní řešení.
- 15.2 Zavínil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- 15.3 Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období. (§ 2539 odst. 2 OZ)

16. Další povinnosti zákazníků

- 16.1 Zákazník je mimo jiné povinen:
- Poskytovat CK součinnost při plnění jejích povinností podle SoZ, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který CK poskytl při uzavření SoZ;
 - sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
 - aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
 - splnit veškeré povinnosti, které země určení a země tranzitu klade za účelem vstupu a pobytu;
 - obstarat si potřebná víza, je-li cizím státním příslušníkem;
 - v případě, že CK víza zajišťuje, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
 - dodržovat právní předpisy navštívených států;
 - dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
 - dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
 - předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
 - chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE MEDITERAN TRAVEL s.r.o. pro rok 2023

nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

16.2 Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

17. Pojištění

17.1 CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

17.2 Pojištění není v ceně zájezdu ani pobytu. Zákazník má možnost uzavřít komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu na termín pobytu či zájezdu, který je uveden ve SoZ/smlouvě o obstarání služeb cestovního ruchu. U pobytů nebo zájezdů s vlastní dopravou je možné prodloužit pojistné i na dobu cesty (1 den před nástupem a 1 den po odjezdu). CK je smluvním partnerem ERV Evropská pojišťovna a.s., a proto cestovní pojištění sjednává za podmínek stanovených ve Všeobecných pojistných podmínkách pro cestovní pojištění pojišťovny ERV Evropská pojišťovna a.s. platných ke dni uzavření pojistné smlouvy se zákazníkem. Při stornu zájezdu se zaplacené pojistné nevrací. V případě pojistných událostí CK poskytne potřebnou součinnost, je-li o to zákazníkem požádána a má-li zákazník zakoupené cestovní pojištění jejím prostřednictvím. Nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., toto je v kompetenci pojišťovny. Pokud má zákazník zakoupené komplexní cestovní pojištění včetně storna u CK, obdrží vždy kartičku od pojišťovny s kontaktním telefonním číslem pro případ úrazu, nehody apod. Rozsah cestovního pojištění je popsán na <https://www.mediteran.cz/cestovni-pojisteni-erv-evropska-pojistovna>. Zákazník bere na vědomí, že v případě nevyužití možnosti uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CK, nese při nastalé pojistné události sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

17.3 CK má uzavřeno pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře u ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ: 492 40 196, se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, pod číslem **1180000544**. Doklad najdete na <https://www.mediteran.cz/pojisteni-ck-proti-upadku>

18. Delegátský servis

18.1 Delegátský servis není zahrnut v ceně zájezdu.

18.2 CK zajišťuje tuto službu formou telefonického hotline, které je pro vyřešení zákaznickových případných komplikací nejrychlejší. Příslušné telefonní číslo je uvedeno v Pokynech na cestu. Prosíme zákazníky, aby v této souvislosti nevolali prodejčům zájezdu, ale kontaktovali přímo CK.

18.3 Je-li v místě pobytu přítomen delegát, obraťte se s případnými dotazy, přáními či připomínkami na něho. Pokud není v místě pobytu přítomen delegát, obraťte se se svými stížnostmi:

- přímo na CK – kontaktní telefon je uveden v Pokynech na cestu
- na recepci hotelu nebo na agenturu, která vás ubytovala v soukromí. Bližší informace získáte také na recepci v hotelu nebo v kanceláři agentury, která zajišťuje ubytování v soukromí.

19. Doprava autobusem, zavazadla

19.1 Doprava autobusem do Chorvatska je zajišťována smluvními dopravci. V ceně dopravy je kromě autobusové

dopravy příslušné osoby také přeprava jednoho příručního zavazadla o hmotnosti 5 kg a jednoho zavazadla v zavazadlovém prostoru o hmotnosti 15 kg na osobu. Každé další zavazadlo nad tento limit musí být nahlášeno a platí se navíc. Pokud takové zavazadlo nebude nahlášeno, může být z přepravy vyloučeno. CK nepřebírá odpovědnost za ztrátu nebo poškození zavazadla. Přeprava zvířat autobusem do Chorvatska není možná. Každá osoba (včetně dětí) musí mít v autobusu vlastní sedačku. Časy odjezdů se pohybují cca od 10.00 do 20.15 hodin a jsou závislé na místě nástupu v ČR a příslušné autobusové trase do Chorvatska. Autobusy musí vždy dodržet povinný odpočinek řidičů. Přesný čas odjezdu je uvedený vždy v Pokynech na cestu!

20. Doprava vlakem RegioJet

20.1 Doprava vlakem RegioJet je zajištěna smluvním dopravcem RegioJet. Zákazníci se řídí obchodními podmínkami společnosti RegioJet. Základní cena dopravy vlakem obsahuje sedačku v otevřeném voze Astra nebo v kupé pro 6 osob (o umístění sedačky klienta rozhoduje RegioJet a nelze si ho nárokovat) a transfer autobusem do místa ubytování. V případě souhlasu dopravce na změnu jména, sedačky, tarifu nebo zastávky bude účtován extra manipulační poplatek ve výši 300 Kč za změnu (+ cena nového tarifu v případě jeho změny).

21. Storno podmínky pro zakoupené jízdenky RegioJet:

21.1 Storno poplatek:

- více než 60 dnů do odjezdu: 0 %,
- méně než 60 dnů a více než 30 dnů: 25 %,
- méně než 30 dnů a více než 14 dnů: 50 %,
- méně než 14 dnů: nelze stornovat

21.2 Změna rezervace:

- více než 60 dnů do odjezdu: stornem za 0 CZK,
- méně než 60 dnů: nelze přerezervovat (v případě změny osoby nutno zakoupit novou jízdenku)

II. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1. Smlouva o obstarání služby cestovního ruchu

1.1 CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky ubytování, dopravu nebo nájem dopravního prostředku, a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout.

1.2 CK se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje zaplatit za to CK smlouvenou cenu.

1.3 Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí.

1.4 Část I. těchto VSP („ZÁJEZD“) se na smlouvu o obstarání služby cestovního ruchu použije přiměřeně pouze u praktických otázek týkajících se vzniku smlouvy, úhrady ceny a výše odstupného.

2. Zrušení služby a odstupné (storno)

2.1 Zákazník i CK mohou před zahájením poskytování služeb odstoupit od smlouvy vždy. Účinky odstoupení nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

2.2 Pokud zákazník odstoupí od smlouvy nikoliv pro porušení povinnosti CK, je povinen zaplatit CK odstupné (stornopoplatky), které, není-li uvedeno jinak, činí:

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE MEDITERAN TRAVEL s.r.o. pro rok 2023

- do 40 dnů před zahájením poskytnutí služby – 20 % z ceny služby,
 - 39 až 31 dnů před zahájením poskytnutí služby – 30 % z ceny služby,
 - 30 až 21 dnů před zahájením poskytnutí služby – 50 % z ceny služby,
 - 20 až 9 dnů před zahájením poskytnutí služby – 90 % z ceny služby,
 - 8 a méně dnů před zahájením poskytnutí služby – 100 % z ceny služby.
- 2.3 Jsou-li skutečně vzniklé náklady vyšší než výše odstupného, je zákazník povinen uhradit tyto skutečně vzniklé náklady. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 2.4 Brání-li CK nebo poskytovateli služby mimořádná a nepředvídatelná okolnost v poskytnutí sjednané služby, smluvní vztah mezi CK a zákazníkem zaniká a CK je povinna vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu nebo zálohu. Touto mimořádnou okolností může být zejména, ale nikoliv výlučně, zákaz nebo omezení poskytování služeb vydané veřejnoprávním orgánem nebo přírodní katastrofa. Touto mimořádnou okolností není obava zákazníka přijmout sjednanou službu.

3. Odpovědnost za vady (reklamacce) a škody

- 3.1 CK odpovídá za řádné poskytnutí služby.
- 3.2 V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno, má zákazník právo tuto skutečnost vytknout jako vadu služeb. Zákazník je povinen vadu vytknout bez zbytečného odkladu, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém.
- 3.3 Má-li služba vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny služeb ve výši přeměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by tak učinit u CK rovněž bez zbytečného odkladu. CK se k požadavku zákazníka na poskytnutí slevy vyjádří nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamacce zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.
- 3.4 Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle smlouvy právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoliv nárok na slevu z ceny služeb.

4. Pojištění

- 4.1 Pro účely obstarání služby cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

III. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

1. Ubytování

- 1.1 Na webu je široká škála termínů pobytů, podle možnosti ubytovatele. Pobyt na delší dobu jak 7 nocí jsou možné, kontaktujte prosím CK a bude vám vypracována cenová nabídka.
- Apartmán, studio, mobilní domek (mobilhome), bungalov, ubytování v soukromí, karavan: Cena celkem je za ubytovací jednotku pro příslušný počet osob nebo

za osobu při možnosti dopravy autobusem nebo vlakem. Menší počet osob ve vybraném ubytování je možný, ale zákazník platí vždy cenu za všechna lůžka.

- Hotel, dependance hotelu: cena je vždy za osobu a vybrané stravování v pokoji nebo dependanci (suite, apartmánu). Ceny některých apartmánů v hotelu jsou uvedeny za celou jednotku.
- 1.2 Podle mezinárodních zvyklostí jsou zákazníci ubytováni v den příjezdu až po 15. hodině a v den dojezdu musí opustit pokoje do 10. hod (není-li uvedeno jinak v katalogu nebo v pokynech na cestu). Předčasný příjezd nebo pozdní odjezd může být recepcí zpoplatněn. Časný příjezd či pozdější odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje a ani dalších služeb s ubytováním spojených.
- 1.3 Pokud přesná specifikace objednaného pokoje (tzn. patro, číslo pokoje či výhled) nebyla zvlášť placenou součástí cestovní smlouvy, je zákazník ubytován ve standardním pokoji dle kategorie objednaného ubyt. zařízení na základě rozhodnutí dodavatele služby (recepcce). V případě objednání přistýlky se prostor v pokoji výrazně zmenší, s čímž je třeba předem počítat. Fotografie pokojů na webu jsou pouze ilustrační a nemusí korespondovat s konkrétním pokojem (barva zdí, nábytek, přesné vybavení jako na fotografii), který je zákazníkovi na místě přidělen.
- 1.4 Pokoj / apartmán se symbolem M (moře) negarantuje přímý pohled na moře. Jedná se pouze o orientaci pokoje (apartmánu) a ve směru mohou být vzrostlé stromy, nízké budovy, boční výhled apod. Tato typologie je vždy převzata od obchodního partnera a CK nemá oprávnění toto měnit.
- 1.5 Pokud má hotelový pokoj minibar – tedy malé chladicí zařízení s nabídkou nápojů či malých snacků, konzumaci si hradí klient zvlášť na recepci a tato služba není součástí zájezdu/pobytu (není-li uvedeno jinak). Je zakázáno používat minibary pro chlazení vlastního jídla a pití, v případě porušení tohoto zákazu může poskytovatel ubytování po klientovi požadovat zaplacení příslušné pokuty.
- 1.6 V mimosezónním období jsou ceny zájezdů a ubytování obvykle nižší, avšak může se stát, že některá zařízení, zejména mimo prostory ubytování se ještě neotevřela či naopak jsou již zavřená. Výhodou jsou však nižší ceny, větší klid, i méně zalidněné pláže.
- 1.7 Je nutno počítat s tím, že letoviska mohou být v létě hlučná.

2. Klasifikace ubytování

- 2.1 Klasifikace hotelů a dalších ubytovacích kapacit na webových stránkách je pouze hodnocením CK s přihlédnutím na znalost objektu, jeho služeb, polohy atd. Tyto symboly mají pouze informační charakter, nejsou znakem kvality, ale pouze technických parametrů, slouží zákazníkům pro lepší orientaci při výběru ubytování.

3. Bazény a wellness

- 3.1 Pokud je součástí ubytování i bazén, nemusí být nutně vyhříván. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období. Je nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz, toto se týká i termálních lázní. Informaci o odstávkách bazénů uvádíme vždy na našich webových stránkách. Počet lehátek a slunečníků u bazénu nikdy neodpovídá kapacitě hotelu. Rozhodnutí o provozní době bazénů a wellness, včetně rozhodnutí o jejich přístupnosti osobám mladším 18 let, je zcela v kompetenci ubytovacího zařízení.

4. Zvláštní přání zákazníka

4.1 Má-li zákazník jakékoliv požadavky nad rámec obecného popisu nabízených ubytovacích služeb na webových stránkách nebo případném letáku či katalogu, které CK nemůže ovlivnit, a které zároveň na webových stránkách, v katalogu nebo jiném prodejním materiálu výslovně nenabízí jako zvláštní službu za příplatek (např. vzdálenost apartmánu od moře, pokoj s výhledem na moře, pokoj směrem na bazén atd.), považuje je CK pouze za nezávazné přání zákazníka, které nemá CK povinnost splnit. Jedná se především o požadavky na konkrétní umístění ubytovací jednotky ve vybraném ubytovacím zařízení, její poloha, orientace, požadavky na zasedací pořádek v dopravním prostředku a další požadavky, které jsou plně v kompetenci poskytovatelů ubytovacích nebo dopravních služeb.

5. Zpracování osobních údajů zákazníka (GDPR)

- 5.1 Zákazník bere na vědomí, že je oprávněna pro účely plnění SoZ, obstarání služby cestovního ruchu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, telefon. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- 5.2 Osobní údaje zákazníka budou zpracovány automatizovaně v rámci elektronické databáze ale i manuálně v listinné podobě.
- 5.3 CK bude v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka též třetím osobám za účelem poskytnutí sjednané služby (ubytovatelé, dopravní společnosti, delegáti, pojišťovna zajišťující cestovní pojištění). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ/smlouvě o obstarání služeb cestovního ruchu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.
- 5.4 Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na e-mail: travel@mediteran.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- 5.5 Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve SoZ/smlouvě o obstarání služeb cestovního ruchu, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.
- 5.6 Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch smlouvy uzavřel (spolucestující), a tím, že zákazník uzavřel SoZ/smlouvu o obstarání služeb

cestovního ruchu prohlašuje, že je oprávněn souhlasit s poskytnutím osobních údajů, a to až na základě smluvního či jiného zastoupení.

- 5.7 Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
- odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
 - požadovat přístup ke svým osobním údajům;
 - požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
 - požadovat výmaz osobních údajů;
 - požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
 - vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
 - podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

6. Závěrečné informace

- 6.2 Smlouvy, na které se použijí tyto VSP, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VSP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VSP použijí.
- 6.3 Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VSP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
- 6.4 V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VSP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.
- 6.5 Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
- 6.6 Doplňující informace o pojištění, letecké a autobusové dopravě jsou k dispozici v CK, a u všech provizních prodejců.
- 6.7 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (VOP) CK Mediteran travel s.r.o. vstoupily v platnost dne 1. 3. 2023.

Semily, 1. 3. 2023